

1. **OBJETIVO:** Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de enero 2025.
2. **ALCANCE:** Inicia con la exportación del aplicativo ALMERA y finaliza con el envío por correo editable y protegido a los integrantes del comité de ética.
3. **CONTENIDO:**

1_MANIFESTACIONES_ENERO_2025

MANIFESTACIONES ENERO 2025		
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	%
FELICITACIÓN	1	1%
PETICIÓN	53	28%
QUEJA	131	68%
RECLAMO	5	3%
SUGERENCIA	2	1%
Total general	192	100%



Análisis: Se evidencia que para el mes de enero 2025 el mayor porcentaje de manifestaciones corresponde a 68% de Quejas y el más mínimo de 1% corresponde a felicitación.

2_CAUSAS POR TIPO_ENERO_2025

2.1. PETICIONES ENERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
Confirmación de cita	1
CONSULTA EXTERNA	1
Error en MIPRES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Inconformidad con la atención recibida	3
HOSPITALIZACIÓN	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
Programación de cirugía	2
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
Programación de procedimiento	3
MEDICINA NUCLEAR	1
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
OTRA: CUAL?	1
Reprogramación de cita	6
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
RADIOTERAPIA	2
Reunión con especialistas	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
Solicitud cambio de especialista	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Solicitud de cita	26
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
CIRUGIA HEPATOBILIAR	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	1

URGENCIAS	1
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	2
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	6
RADIOTERAPIA	10
Solicitud de MIPRES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Solicitud de soportes clínicos	6
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
Visita de especialista	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Total, general	53

Análisis: Se evidencia que para el mes de enero 2025 se obtuvo un total de 53 peticiones, donde la mayor causa es por solicitud de cita con un puntaje de 26, siendo la especialidad de radioterapia con el mayor índice.

2.2. QUEJAS ENERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
Demora en el proceso de atención	1
Demora en la confirmación de cita	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
RADIOTERAPIA	1
Demora en la solicitud de cita; Programación de quimioterapia	1
RADIOTERAPIA	1
Dificultad en la comunicación telefónica	3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Inconformidad con agendamiento	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
Inconformidad con la atención recibida	10
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1

ÁREA ADMINISTRATIVA	1
HOSPITALIZACIÓN	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
URGENCIAS	4
Inconformidad con la información telefónica brindada	1
UROLOGÍA	1
Programación de radioterapia	1
RADIOTERAPIA	1
Programación de cirugía	2
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	1
Programación de procedimiento	23
DERMATOLOGÍA	3
MEDICINA NUCLEAR	9
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	11
Programación de quimioterapia	12
QUIMIOTERAPIA	12
Reprogramación de cita	4
MEDICINA NUCLEAR	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
CIRUGÍA DE TÓRAX	1
RADIOTERAPIA	1
Solicitud cambio de especialista	1
OTRA: ¿CUAL?	1
Solicitud de cita	60
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES	1
CIRUGIA HEPATOBILIAR	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	1
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	1
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
ONCOLOGIA PEDIATRICA	1
MASTOLOGÍA	2
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	2

GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
MEDICINA NUCLEAR	2
DERMATOLOGÍA	3
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	3
UROLOGÍA	4
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	6
RADIOTERAPIA	10
ONCOLOGÍA CLÍNICA	15
Solicitud de cita; Programación de procedimiento	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
Solicitud de soportes clínicos	5
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
ADMISIONES	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
Visita de especialista	1
HOSPITALIZACIÓN	1
(en blanco)	
CONSULTA EXTERNA	
Total, general	129

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 hubo un total de quejas de 130 donde las mayores causa motivo confiere a solicitud de cita con un resultado de 60, programación de procedimiento 23.

2.3. RECLAMOS ENERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
Demora en la confirmación de cita	1
ADMISIONES	1
Infraestructura	1
SALA PREFERENCIAL	1
Programación de cirugía	1
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1
Reprogramación de cita	1
DERMATOLOGÍA	1
Solicitud de soportes clínicos	1

SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Total, general	5

Análisis: Se identifica que para el mes de enero hubo un total de 5 reclamos, en el cual todos los motivos confieren a 1.

2.4. SUGERENCIAS ENERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	SUGERENCIA
	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
Demora en el proceso de atención	1
Infraestructura	1
SALA PREFERENCIAL	1
Total, general	2

Análisis: Se identifica que para el mes de enero hubo un total de 2 sugerencias, en el cual todos los motivos confieren a 1

2.5. FELICITACIONES ENERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Formato físico	1
Total, general	1

Análisis: Se identifica que para el mes de enero hubo único total de Felicitaciones correspondiente al servicio de urgencias.

3_QUEJAS_POR_CLIENTE_ENERO_2025

A continuación, se relaciona las quejas de enero 2025 que fueron de COA (Columna: No), y por aseguradora o régimen especial o particular (Columna: Si):

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA		
EAPB	Salud Total		
Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	No	Si	Total, general
Demora en el proceso de atención	1		1
ADMISIONES	1		1
Demora en la confirmación de cita	1	1	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	1		1
RADIOTERAPIA		1	1
Demora en la solicitud de cita; Programación de quimioterapia	1		1
RADIOTERAPIA	1		1
Dificultad en la comunicación telefónica	1		1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1		1
Inconformidad con la atención recibida	7		7
ÁREA ADMINISTRATIVA	1		1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1		1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1		1
HOSPITALIZACIÓN	1		1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1		1
URGENCIAS	1		1
(en blanco)	1		1
Inconformidad con la información telefónica brindada	1		1
UROLOGÍA	1		1
Programación de cirugía		1	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA		1	1
Programación de procedimiento		5	5
DERMATOLOGÍA		1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES		3	3
MEDICINA NUCLEAR		1	1
Programación de quimioterapia	1	6	7
QUIMIOTERAPIA	1	6	7
Reprogramación de cita		2	2
MEDICINA NUCLEAR		1	1
RADIOTERAPIA		1	1

Solicitud de cita	1	22	23
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO		1	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO		1	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA		1	1
CONSULTA EXTERNA		1	1
DERMATOLOGÍA		2	2
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1	1	2
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA		1	1
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA		1	1
MASTOLOGÍA		1	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA		4	4
RADIOTERAPIA		4	4
UROLOGÍA		2	2
UROLOGÍA ONCOLÓGICA		2	2
Solicitud de soportes clínicos	1	1	2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS		1	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1		1
Total, general	15	38	53

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se tuvo un total donde 53 quejas asociadas a EPS Salud Total donde 15 son de COA y 38 de EPS.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA		
EAPB	Sanidad Militar		
Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	No	Si	Total general
Inconformidad con la atención recibida	1		1
URGENCIAS	1		1
Solicitud de cita		2	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES		1	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA		1	1
Solicitud de soportes clínicos	1		1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1		1
Total, general	2	2	4

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se tuvo un total donde 4 quejas asociadas a EPS Sanidad Militar donde 2 son de COA y 2 de EPS.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA		
EAPB	Sanitas EPS		
Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	No	Si	Total general
Inconformidad con la atención recibida	1		1
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1		1
Programación de cirugía		1	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA		1	1
Programación de procedimiento		3	3
DERMATOLOGÍA		1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES		2	2
Programación de quimioterapia		1	1
QUIMIOTERAPIA		1	1
Reprogramación de cita		1	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA		1	1
Solicitud de cita	1	9	10
DERMATOLOGÍA		1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES		1	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA		5	5
RADIOTERAPIA	1	1	2
UROLOGÍA ONCOLÓGICA		1	1
Solicitud de cita; Programación de procedimiento		1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES		1	1
Solicitud de soportes clínicos	2		2
ADMISIONES	1		1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1		1
Visita de especialista	1		1
HOSPITALIZACIÓN	1		1
Total, general	5	16	21

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se tuvo un total donde 21 quejas asociadas a EPS Sanitas donde 5 son de COA y 16 de EPS.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA		
EAPB	Savia Salud		
Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	No	Si	Total general
Dificultad en la comunicación telefónica	1		1

ONCOLOGÍA CLÍNICA	1		1
Inconformidad con agendamiento	1		1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1		1
Inconformidad con la atención recibida	2		2
URGENCIAS	2		2
Programación de radioterapia	1		1
RADIOTERAPIA	1		1
Programación de procedimiento		15	15
DERMATOLOGÍA		1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES		6	6
MEDICINA NUCLEAR		8	8
Programación de quimioterapia	1	3	4
QUIMIOTERAPIA	1	3	4
Reprogramación de cita	1		1
CIRUGÍA DE TÓRAX	1		1
Solicitud de cita	3	22	25
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO		1	1
CIRUGIA HEPATOBILIAR		1	1
DERMATOLOGÍA ONCOLÓGICA		1	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS		1	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA		1	1
MASTOLOGÍA		1	1
MEDICINA NUCLEAR	2		2
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		1	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA		5	5
ONCOLOGIA PEDIATRICA		1	1
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA		1	1
RADIOTERAPIA		4	4
UROLOGÍA		2	2
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1	2	3
Total, general	10	40	50

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se tuvo un total donde 50 quejas asociadas a EPS Savia Salud donde 10 son de COA y 40 de EPS.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
EAPB	Unisalud

Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	No	Total, general
Dificultad en la comunicación telefónica	1	1
Total, general	1	1

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se tuvo único resultado de quejas asociadas a EPS Unisalud el cual confiere a COA.

4_DEBERES Y DERECHOS_ENERO_2025

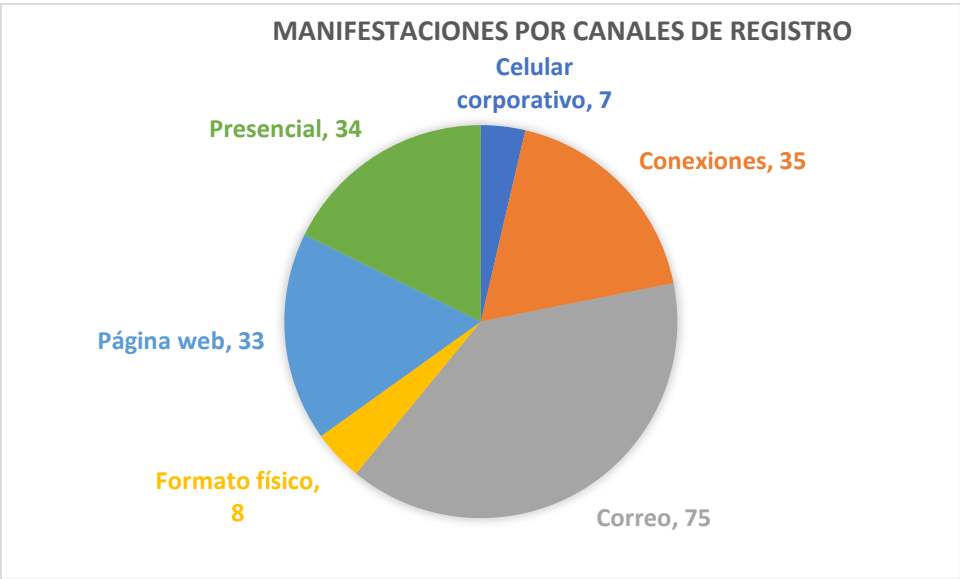
ÁREA /SERVICIO	(Todas)
PERSONAL	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
NO	14
(en blanco)	14
SI	16
A la salud y la tranquilidad	1
A la salud y los tratamientos, me ponen a perder muchas citas	1
Derecho a una atención digna	3
Derecho a una atención oportuna	8
Disposición y forma de comunicar las cosas	1
El tener todas mis ordenes completas.	1
La atención cuando ha venido	1
(en blanco)	
(en blanco)	
Total, general	30

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 un total de 30 respuesta a la pregunta de vulneración de derechos con un numero de respuesta **NO** 14, numero de respuesta **Si** 16, donde el mayor derecho vulnerado confiere a una atención oportuna con un puntaje de 8.

5_MANIFESTACIONES_POR_CANAL_ENERO_2025

TIPO DE SOLICITUD	(Todas)
-------------------	---------

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO	Proporción
Celular corporativo	7	4%
Conexiones	35	18%
Correo	75	39%
Formato físico	8	4%
Página web	33	17%
Presencial	34	18%
(en blanco)		0%
Total, general	192	100%



Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se recibió un total de **PQRSF** de 192 por todos los canales, siendo el correo uno de los canales con mayor solicitud con puntaje de 39%.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Celular corporativo	5
Conexiones	4
Correo	9
Formato físico	1
Página web	13
Presencial	21
Total, general	53

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se recibió un total de 53 Peticiones por todos los canales, siendo el canal presencial con mayor solicitud con un total de 21.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
-------------------	-------

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Celular corporativo	2
Conexiones	31
Correo	66
Formato físico	4
Página web	15
Presencial	13
Total, general	131

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se recibió un total de 131 Quejas por todos los canales.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Formato físico	1
Página web	4
Total, general	5

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se recibió un total de 5 Reclamos por dos canales.

TIPO DE SOLICITUD	SUGERENCIA
Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Formato físico	1
Página web	1
Total, general	2

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se recibió un total de 2 Sugerencias por dos canales.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Formato físico	1
Total, general	1

Análisis: Se identifica que para el mes de enero 2025 se recibió única felicitación por un solo canal.

3. ANEXOS:

Excel.

Aplicativo ALMERA